

Managed Services von itelligence als Baustein Ihres IT Notfall-Managements

SAP-Systeme in Notfallsituationen: Wie sind Sie aufgestellt?





Aufgrund der aktuellen Rahmenbedingungen fragen sich viele IT Manager: Kann ich den IT Betrieb weiterhin aufrechterhalten, wenn die IT-Abteilung ganz oder teilweise nicht zur Verfügung steht? Welche internen, personellen und technischen Ressourcen müssen mindestens verfügbar sein? Welche externen Pflichten bestehen seitens meines Unternehmens (SLAs, Service Level Agreements), die von der IT-Abteilung mitverantwortet werden?

Managed Services von itelligence als Baustein Ihres IT Notfall-Managements

SAP-Systeme in Notfallsituationen: Wie sind Sie aufgestellt?

IT Manager sollten ihre Prozesse jetzt darauf einstellen, die Verwaltung und Betreuung der SAP Anwendungslandschaft, die Unterstützung der Fachabteilungen sowie die zunehmende Digitalisierung der Geschäftsprozesse gerade auch in Krisenzeiten sicher und zuverlässig zu bewältigen.

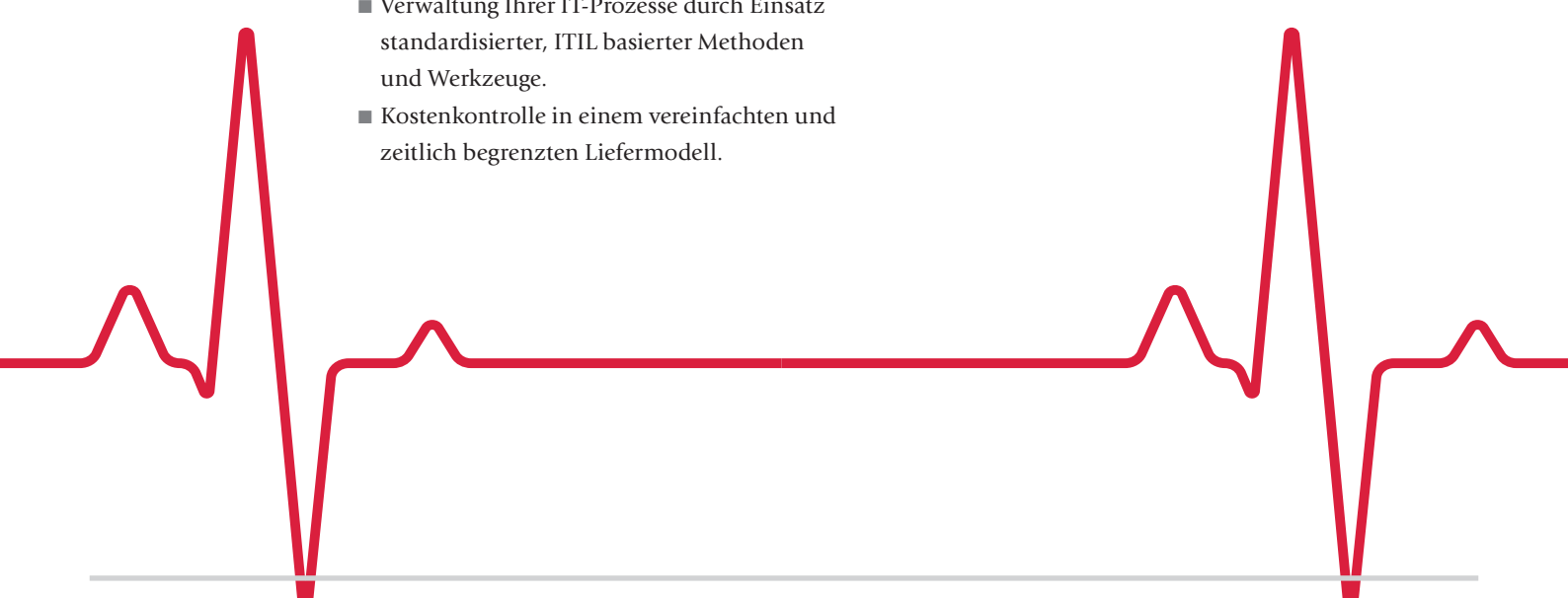
Das Tempo ist hoch. itelligence unterstützt Sie bei der Bewältigung der aktuellen Krise durch:

- Zugang zu den aktuell benötigten technologischen/fachlichen Skills und skalierbaren Kapazitäten
- Verwaltung Ihrer IT-Prozesse durch Einsatz standardisierter, ITIL basierter Methoden und Werkzeuge.
- Kostenkontrolle in einem vereinfachten und zeitlich begrenzten Liefermodell.

Folgende Leistungselemente umfasst das „itelligence Notfall AMS“:

OnBoarding:

- Im Rahmen des technischen Setups erfolgt die Einrichtung Ihres Zugriffs im itelligence Ticket System
- Vorstellung der organisatorischen Rahmenbedingungen, Kommunikationswege und anzuwendenden Genehmigungs- und Freigabeverfahren
- Der Wissenstransfer zu unseren AMS Experten erfolgt „on-the-job“



Service Lieferung:

Im Rahmen der Servicelieferung erbringt itelligence die folgenden Einzeldienstleistungen:

- Service Request Management: Im Rahmen des Service Requests Management werden Anfragen in den Bereichen des Anwendersupports sowie der Benutzer und Berechtigungsverwaltung bearbeitet.
- Störungsmanagement: Im Rahmen des Störungsmanagements werden Störungen, die nicht von einem Fehler im SAP Standard-Quellcode verursacht werden, bearbeitet. Bei der Störungsbehebung ist es das Ziel, eine Lösung oder einen Work Around zu finden.
- Change Request Management: Im Rahmen des Change Request Managements werden kleinere Optimierungen an Ihrem SAP System vorgenommen.

Service Management

- Das zentrale Service Management Team im itelligence Service Desk steht während der vereinbarten Service Zeiten als erste Anlaufstelle für Sie als Unterstützung zur Verfügung.
- Einhaltung kaufmännischer und administrativer Vorgaben.

Die nachfolgenden Schritte sollen Ihnen bei einer schnellen und sicheren Umsetzung helfen.

Unsere Vorgehensweise:

Schritt 1: Anfrage und Vertragsgestaltung

Kontaktieren Sie uns per Mail unter ams-sales@itelligence.de, Stichwort: "Notfall AMS"

Nach dem Absenden der Mail lassen wir Ihnen innerhalb eines Werktages ein Vertragsangebot (reduziertes Vertragswerk) zukommen:

- Sie erhalten einen AMS Vertrag mit fest definierter Laufzeit (3 Monate) und garantierten Reaktionszeiten. Sie haben die Möglichkeit, diesen Vertrag einmalig um weitere drei Monate zu verlängern.
- Während der Vertragslaufzeit haben Sie einen Zugriff auf das itelligence Ticketsystem mit einem unbegrenzten Ticketvolumen.
- Die Kommunikation erfolgt in deutscher oder englischer Sprache.

Schritt 2: OnBoarding

Nach erfolgter Beauftragung wird unser OnBoarding Team alle notwendigen Schritte einleiten (u.a. Systemzugang einrichten), um Sie in unseren Systemen bekannt zu machen. Innerhalb von 5 Werktagen können wir Sie produktiv unterstützen.

Schritt 3: Lieferung des Notfallsupports

Die Supportleistungen (1st Level und 2nd Level) werden grundsätzlich remote erbracht. Diese können neben der Bereitstellung einer Lösung oder Workarounds ebenfalls als telefonische oder elektronische Handlungsanweisungen erfolgen.

Schritt 4: Vertragsende

Nach Vertragsbeendigung können Sie eine geordnete Übergabe der Betriebsführung an Ihr IT Team durch itelligence durchführen lassen.

Welcher Aufwand erwartet Sie für die Realisierung?

- Kostenpauschale Service Management (190,- EUR/Monat*)
- Lieferung nach Aufwand (145,- EUR/Stunde*)

*Anwendung finden die AGB's der itelligence AG



Kontaktieren Sie uns noch heute!

- » 0800 4808007
- » www.itelligencegroup.com
- » ams-sales@itelligence.de

